



香港中華基督教青年會

天水圍天澤會所

服務質素標準 11：評估服務使用者的需要

1. 目的

運用不同的計劃和方法以評估服務使用者的需要，並確保服務使用者的需要得到滿足。

2. 理念

本會所確保所有服務使用者能夠獲得合適的服務，以滿足他們的需要，故此在每個活動計劃草擬、落實、進行和檢討期間都會運用合適的評估方法和作出記錄，跟進服務進展（不論服務對象是個人、家庭、團體或社區）。

3. 政策

- 3.1 備有評估和滿足服務使用者需要的政策及程序，並可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。
- 3.2 諮詢服務使用者、有關職員及其他關注人士的意見，並在評估和規劃過程中採納有關意見。
- 3.3 記錄服務使用者的需要評估及用以滿足這些需要的計劃。
- 3.4 定期更新服務使用者的記錄，以反映其情況的變化。

4. 執行情序

4.1 個案服務需要評估機制

- 4.1.1 社會工作人員(包括學校社工、外展社工、會所社工)在開案及接受轉介個案時，需評估案主需要。在情況適當下，可諮詢案主周遭體系(包括學校、家庭及朋輩)，並盡可能獲得案主允許才進行，以保障案主個人私隱。
- 4.1.2 社會工作人員於評估後撰寫報告，存放於檔案中。
- 4.1.3 個案報告連同檔案內容及個案評估表(若有最新評估)必須最少每半年一次交直屬督導審閱，確保案主的需要得到適當的跟進。個案評估表每年最少進行一次。

4.2 個案服務程序

4.2.1 新開個案

- 4.2.1.1 社會工作人員於正式提供個案服務前，應完成服務需要評估，按個案情況、需要及問題類型，制定個案目標及服務策略，並與直屬督導商討個案計劃及案主需要，方便日後跟進。
- 4.2.1.2 社會工作人員在正式開個案前，須獲得案主同意並簽妥「接受服務同意書」(IT-C-12)或以口頭通知獲案主同意開啟個案，並向案主講解服務使用者的權益及須知。
- 4.2.1.3 社會工作人員根據案主需要作出評估，並於一個月內填寫個案資料表(IT-C-06) 及開展個案簡述表(IT-C-07)交直屬督導審閱。

4.2.2 處理中個案

- 4.2.2.1 社會工作人員在輔導過程中，必須保持對個案的敏感度，留意案主需要，提供適切的服務。
- 4.2.2.2 社會工作人員在盡可能的情況下，與案主商討個案發展方向和成效，確保服務使用者有權參與其中，藉此更切合服務使用者的需要。
- 4.2.2.3 社會工作人員須定期更新案主的資料及妥為存檔，以確保有關資料及進行評估的準確性。

4.2.2.4 社會工作人員必須於開案後每年最少一次提交個案評檢簡述表 (IT-C-11)，按個案的轉變作服務計劃的修定，以滿足案主的需要。

4.2.3 結案或轉介

4.2.3.1 如個案目標已達或須轉介予其他機構跟進，則由社會工作人員撰寫終結簡述表(IT-C-11)/個案轉介紀錄表 (IT-C-10)，以評估服務使用者需要的滿足情況。

4.2.3.2 社會工作人員在情況許可下，須向案主了解對個案服務的意見。

4.2.3.3 與案主商討個案終結或轉介後，社會工作人員須在指定時間內完成結案報告交予直屬督導審批，以確保有關個案適宜作出終結或轉介的處理。

4.3 滿足服務使用者需要的程序安排

4.3.1 每項工作計劃著重目標的同時，亦著重社會工作的過程。

4.3.2 工作計劃內容以針對社區人士和服務使用者需要為先，與此同時亦通過不同的活動宣傳方法吸引社區人士及服務使用者參加。在可能的情況下，每項活動宣傳應：

- a) 宣傳方法多於一種，例如海報、個別宣傳、單張、網頁、SMS/即時通訊軟件等。
- b) 宣傳地方多於一處。

4.3.3 在活動接受報名期間，須嘗試了解參加者對活動的意見，更歡迎服務使用者及其家屬、職員及相關人士提出對活動的意見。

4.4. 利用多元化的方法進行服務評估，量度服務成效及是否能滿足使用者需要。

4.4.1 **活動後問卷調查**：如活動節數達三節或以上(非一天完成者)、主要參加者年齡為六歲或以上及活動並非持續地連接進行，參加者需填寫「會所活動回應表」(SQS6.3)，以評估每次活動的果效，從而搜集服務需要及持續改善活動質素。(請同時參閱「服務質素標準六」)

若活動項目為長期開放式活動，大部份參加者為長期參與人士，如託管服務、特殊需要人士事工、家長事工系列等，則可改為每年填寫一次或填寫「服務使用者滿意度調查」(SQS6.2)。

- 4.4.2 **服務意見搜集**：每五年最少一次以不同服務對象為本的聚焦小組，包括兒童、青少年及家長，若有需要，亦適合同時進行社區人士的訪談/聚焦小組。
- 4.4.3 會所設有意見箱收集服務使用者的需要和意見，由會所主任回應及處理。(請同時參閱「服務質素標準十五」)
- 4.4.4 會所當值同工於不同場合 (包括詢問處、大堂、小組活動、戶外活動等)須細心聆聽服務使用者的意見，並作出適當記錄向會所主任反映。
- 4.4.5 於每月的職員會議及其他與服務有關的會議，共同商討活動計劃及進展，以作出適當的建議，讓服務更能切合服務使用者的需要。

4.5 社區需要評估機制及程序

- 4.5.1 會所主任/工作員定期出席地區會議、其他地區團體及網絡的聯繫會議，透過不同途徑了解及掌握地區需要及情況。
- 4.5.2 會所最少每五年一次向區內團體 (如學校、互助委員會、警方、區議員、房屋署等)諮詢各界對會所服務的意見並作出評估，以改善現有服務及滿足區內服務使用者的需要。
- 4.5.3 定期整理社區檔案，以收集有關地區上的資料 (區內人口資料、有關地區問題的調查報告、區內弱勢社群及受關注組群的資料等)。
- 4.5.4 每年作出年度社區需要及評估，以制定年度工作目標及計劃。

(五)檢討及修訂

本會所須每兩年最少一次檢討此服務質素標準的內容及實施情況，作出修訂及更新。

評估及滿足服務需要執行指引

1. 評估服務需要一般原則

- 1.1 有計劃及有系統地進行
- 1.2 透過不同層面評估服務需要，包括隊工會議、收集使用者意見、地區會議、地區領袖意見及參考相關資料。
- 1.3 評估服務需要應考慮現有及預計增加或減少的需求，及有關需要的優先次序，以調動會所資源配合。

2. 評估服務需要的方法、參與者及時間

評估服務需要一般可從工作隊、服務使用者及社區不同層面進行。

2.1 工作會議

方 法	參與者	負責人	時 間	備註
年度檢討及計劃會議	單位同工	會所主管/工作小組	每年 1 次	*檢討服務表現及制定來年工作計劃 (可於退修日一併處理)
同工會議	所有單位同工	執行幹事/協調幹事/ 會所主管	每 2 個月 1 次	*除了跟進已訂定的計劃，亦按實際情況及社區需要修訂工作項目和滿足使用者的服務需要
學校社工會議	駐校社工	執行幹事/協調幹事/ 會所主管	每 2 個月 1 次	*個別同工所發現的服務需要會於會議時一併討論和處理
會所程序會議	會所服務程序同工 (全職駐校社工除外)	會所主管	不少於 2 個月 1 次	*同工會議紀錄及特別會議紀錄存檔
文職及行政事務會議	文職同工、程序同工、活動助理	會所副主管	每 2 個月 1 次	
特別會議 (Ad-hoc Meeting)	單位同工	會所主管/單位程序同工	按需要	
其他事工會議	單位同工	會所主管/單位程序同工	按需要	

2.2 服務使用者

種類	參與者	負責人	時間	備註
1) 個案	個案及其周遭系統有關人士	工作人員	*開案前	*填妥「接受服務同意書」(IT-C-12)或口頭通知
			*開案一個月內	*填寫「個案資料」(IT-C-06)及「開展個案簡述表」(IT-C-07)
			*開案後每年最少一次	*填寫「個案評檢簡述表」(IT-C-11)
			*轉介接受其他服務	*填寫「個案轉介紀錄表」(IT-C-10)
			*結案後一個月內	*填寫「終結簡述表」(IT-C-11)
2) 個別活動及程序	小組/活動程序參加者	工作人員	*小組及活動舉行前兩星期	*填寫程序計劃表(YM/01)
			*小組/活動完結後三星期	*填寫程序檢討表(YM/02) *三節或以上(多於一天)的活動於完結後讓參加者填寫「會所活動回應表」(SQS6.3)或 *口頭詢問參加者意見(非直接參與式及年齡少於六歲的參加者適用)
3) 訓練課程/ 功輔學習組	有關參加者	工作人員	每年一次，訓練課程安排在暑期進行，功課輔導組安排非暑期進行	隨機抽樣調查(另每個課程均應定期實地觀察)

種類	參與者	負責人	時間	備註
4) 長期/恆常小組	參加者	工作人員	每年或小組完結時	填寫「小組期段/終結檢討表」(YM/08)
5) 學校	校長及學校有關老師	協調幹事/會所主任	一年最少一次	* 學校社工工作檢討會議及工作檢討報告 * 學校社工年度計劃
6) 其他服務使用者	服務使用者/潛在服務使用者	會所主任/負責同工	每三年最少一次	* 於會所進行最少四種不同服務對象的聚焦小組，整理後於同工會議內討論
			每四個月一次	* 「服務使用者意見表」(SQS11.1)刊登於每期通訊內，資料整理後於同工會議內跟進

2.3 社區

對象	負責人	方法	時間	備註
地區人士	會所主任/ 工作人員代表	地區會議	按不同會期	地區工作小組會議記錄
地區人士	會所主任	地區人士分享會、訪談或社區調查	最少三年一次	社區分享會會議記錄或社區調查報告，資料整理後於同工會議內討論
其他社區網絡	/	/	/	*其他區內團體、社區領袖提出服務需要，資料整理後於同工會議內討論

3. 使用者的參與渠道

3.1 恆常性

工作人員於各項活動透過意見表或小組討論等方法收集意見。在一般情況下，工作人員應在

每個活動計劃結束期間收集使用者意見。於合適情況下，亦同時會在活動舉行之前或過程中收集意見，讓負責同工於設計活動時有所參考及作出修訂。

3.2 小組聯合會

3.2.1 會所設立小組聯合會，以小組代表作為小組組員的諮詢渠道，以定期收集使用者意見，小組聯合會的會議議程及記錄須張貼於告示板以增加透明度。

3.3 其他

3.3.1 以通告或其他合適形式讓使用者得知參與途徑、有關規定及會所如何發佈資訊，發佈內容須清楚指明那些意見被採納，那些需要獲得滿足。

3.3.2 除了現有的使用者及會員之外，本會所亦應考慮直接收集相關社區人士或團體的意見，以能更積極地回應社區需要。

4. 參考資料

在評估服務需要時，同工亦須參考區內相關資料，以能更全面地評估社區需要：

4.1 地區資料

例如· 地區會議討論有關地區需要的會議記錄

- 有關本區之調查報告
- 有關本區處身不利環境之群組或弱勢社群的資料，例如南亞族裔人士、成績欠佳的學生組別、單親家庭、低收入人士、新到港人士等。
- 有關社區需要及問題資料，如虐兒、虐偶、自殺、青少年犯罪等。
- 地區人口結構資料

4.2 有關資料應定期更新，以保存最新的資料供同工參考

服務使用者意見表

歡迎各會員就著本中心提供的服務和活動提出意見及建議，所收集的意見及建議會作為我們策劃服務和活動時參考之用，使本中心的服務更能切合大家的需要。

我對中心的服務和活動有以下的意見及建議：

(謝謝閣下之寶貴意見及建議)

填寫人姓名：_____ 聯絡電話：_____

- * 填寫後可透過郵寄、傳真、電郵或親臨本會所遞交此意見表。
- * 如有任何查詢，可聯絡中心主任或當值同工。
- * 會所地址：天水圍天澤邨天澤商場 311 號 香港中華基督教青年會天水圍天澤會所
- * 傳真號碼：3152 2764 電話：3152 2798
- * 電郵：tinchak@ymca.org.hk (中心)